

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансового менеджменту та фондового ринку

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА на здобуття освітнього ступеня
магістра зі спеціальності

072 “Фінанси, банківська справа та страхування”

за магістерською програмою професійного спрямування

«Фінансовий та страховий менеджмент»

на тему: «Управління системою врегулювання збитків у автострахуванні»

Виконавець:

студентка ЦЗФН

Калугіна Вікторія Ігорівна

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Ропотан Ірина Валеріївна

ОДЕСА – 2018

АНОТАЦІЯ

Калугіна В.І, «_Управління системою врегулювання збитків у автострахуванні»,
 робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності
 «Фінанси, банківська справа та страхування» за магістерською програмою
 «Фінансовий менеджмент реального та страхового бізнесу»,
 Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження –
 процес управління системою врегулювання збитків у авто страхуванні в
 страховій компанії «УПСК».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти автострахування в цілому та система
 врегулювання збитків у автострахуванні

Проаналізовано послуги автострахування страхової компанії «УПСК» та система
 врегулювання збитків компанії

Запропоновано шляхи вдосконалення системи врегулювання збитків у авто
 страхуванні на прикладі зарубіжних країн

Ключові слова: врегулювання, автострахування, обов'язкове страхування
 цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів,
 КАСКО

ANNOTATION

Kaluhina_V.I., «A management of settlement of losses the system is in autoinsurance »,
 thesis for Master degree in specialty «_ Finances, banking and insurance", are on the
 master's degree program "the Financial management of the real and insurance
 business »,
 Odessa National Economic University
 Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study process of management of settlement
 of losses the system in an auto insurance in an insurance company "UPSK"

Diploma thesis deals with theoretical aspects of autoinsurance on the whole and system
 of settlement of losses in autoinsurance._It is analysed services of autoinsurance
 of insurance company "UPSK" and system of settlement of losses of company .

Keywords: settlement, car insurance, compulsory insurance of civil liability of vehicle
 owners, CASCO

Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕХАНІЗМУ ВРЕГУЛЮВАННЯ ЗБИТКІВ В СИСТЕМІ АВТОСТРАХУВАННЯ.....	6
1.1.Історія розвитку,сутність та класифікація системи авто страхування.....	6
1.2.Поняття та основні принципи політики врегулювання збитків у автострахованні	15
1.3.Особливості врегулювання збитків та пряме врегулювання у авто страхуванні	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ВРЕГУЛЮВАННЯ ЗБИТКІВ У АВТОСТРАХУВАННІ НА ПРИКЛАДІ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ ПрАТ «УПСК» за 2012-2016р.р.....	33
2.1.Характеристика страхової компанії «УПСК»	33
2.2.Аналіз послуг автостраховання страхової компанії ПрАТ «УПСК».....	38
2.3.Оцінка системи врегулювання збитків у СК «УПСК».....	46
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМ ВРЕГУЛЮВАННЯ ЗБИТКІВ У АВТОСТРАХУВАННІ	63
3.1.Проблеми системи врегулювання збитків автостраховання в Україні.....	63
3.2. Шляхи вдосконалення системи врегулювання збитків у автострахованні	71
ВИСНОВКИ.....	90
Список використаних джерел	94
Додатки	99

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасній економіці страхування є ефективним і дієвим інструментом, що гарантує фінансову допомогу окремій людині і господарюючим суб'єктам при несприятливих події, що призводять до втрати здоров'я і працездатності, втрати майна, виникнення непередбачених витрат. Страхування як система захисту населення і підприємств від наслідків реалізації різних ризиків за допомогою заповнення постраждалим економічного збитку дозволяє забезпечити безперервність виробничого процесу, стабільність економічного зростання і ефективність господарсько-економічної діяльності. Будучи частиною фінансової системи держави і одним з найважливіших інститутів розвиненої ринкової економіки, страхування сприяє збалансованості розвитку суб'єктів підприємницької діяльності, підвищенню якості життя населення та соціально-економічного розвитку країни в цілому. На актуальність теми кваліфікаційного дослідження вказує недосконалість системи врегулювання збитків, що виражається у відсутності чіткої процедури визначення розміру збитку і порушення термінів виконання страхових зобов'язань; неефективність системи «бонус-малус» і страхове шахрайство як з боку страхувальників і потерпілих, так і з боку страховиків і їхніх агентів; відсутність економічного обґрунтування величини тарифної ставки і коригувальних коефіцієнтів і ін. Відкритим залишається питання про ліміт відповідальності по обов'язковому страхуванню автоцивільної відповідальності. Незважаючи на підвищений розмір базового страхового тарифу, страхова сума за автоцивілкою залишається однією з найнижчих серед розвинених країн і країн з перехідною економікою.

Соціально-економічна значимість обов'язкового страхування автоцивільної відповідальності, а також обов'язковість його здійснення ставлять перед науковими колами та державою важливі завдання з наукового супроводження заходів щодо вдосконалення системи обов'язкового

страхування автоцивільної відповідальності та створення ефективного механізму його реалізації, адаптованого до реальних соціально-економічних потреб ринку. На актуальність теми вказує також неоднозначна оцінка спрямований вдосконалення системи врегулювання збитків. Основні тенденції розвитку інституту страхування в інформаційному суспільстві Наведено в роботах І. К. Богданова, А. А. Бондаренко, Е. Ш Качалова, Е.В. Коломина, Д; Львова, Е. Макаренко, Л. Н. Сенькіна.

Наукова новизна полягає у розробці математичних підходів до розрахунку страхового тарифу в автострахуванні .

Метою кваліфікаційної роботи, є розробка проекту щодо вдосконалення системи "врегулювання збитків" в організації. Відповідно до поставленої мети в цьому кваліфікаційному дослідженні були поставлені і вирішені наступні завдання:

- дослідити сутність і класифікацію системи врегулювання збитків у автострахуванні;
- розглянути поняття і основні принципи політики врегулювання збитків;
- провести аналіз фінансової діяльності компанії;
- виконати оцінку системи "врегулювання збитків" у страховій компанії;
- з'ясувати проблеми системи управління в системі "врегулювання збитків" у страховій компанії;

Об'єктом дослідження є процес управління системою врегулювання збитків у авто страхуванні в страховій компанії ПрАТ «УПСК».

Предмет дослідження становить фінансові складові процесу управління системою врегулювання збитків в автострахуванні в страховій компанії ПрАТ «УПСК»

Теоретична і практична значущість дослідження полягає в можливості використання отриманих в роботі результатів при подальшому вдосконаленні системи страхування з метою усунення виявлених протиріч, а також при

розробці правових актів зі страхового права, при проведенні детальних наукових досліджень, пов'язаних з питаннями врегулювання збитків у авто страхуванні .

Методи дослідження. В процесі вивчення кваліфікаційної роботи було використано такі методи : монографічний (при аналізі літературних джерел), аналіз та синтез (при дослідженні класифікації видів автострахування), порівняння (при порівнянні підходів до врегулювання збитків в автострахуванні), дедукція та індукція (при вивченні тенденцій врегулювання збитків в автострахуванні), моделювання (при з'ясуванні впливу факторів на рівень виплат) наукова абстракція та узагальнення (при формулюванні висновків).

Інформаційна база дослідження складається базується на дослідженнях вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правових актах України

Структура дослідження Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (69 найменувань) та 5-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок. Основний зміст викладено на 81 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 16 рисунків.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи результати проведеного дослідження кваліфікаційної роботи, можна зробити наступні висновки.

Зростання автомобілізації та аварійності на дорогах України об'єктивно вимагає створення надійного страхового захисту автотранспортних засобів, життя і здоров'я людей. Страхування засобів автотранспорту, внаслідок цього, займає одне з ведучих місць серед інших видів добровільного страхування. Під автотранспортним страхуванням необхідно розуміти страхування усіх ризиків, пов'язаних з володінням і використанням транспортних засобів. Специфіка автотранспортного страхування така, що в групі матеріальних цінностей можуть страхуватись окремо автомобіль, багаж. Усі об'єкти страхування можуть бути застраховані у різних варіантах (автомобіль і відповідальність водіїв перед третіми особами, життя і здоров'я пасажирів і автомобіль і т.д.).

В цілому авто страхування поділяється на два основних види, а саме: добровільне страхування транспортних засобів (авто-каско) на випадок його пошкодження або повного конструктивного знищення внаслідок ДТП, стихійного лиха або крадіжки та обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власника наземного транспортного засобу від шкоди, що може бути заподіяна експлуатацією автомобіля чи мотоцикла здоров'ю й майну третіх осіб.

Процес урегулювання збитків та здійснення страхових виплат є чи не найважливішою функцією у діяльності страхової компанії. врегулювання збитків - це комплекс заходів, що проводяться компанією в цілях виконання зобов'язань перед клієнтом у разі настання страхового випадку. Порядок і умови здійснення страхових виплат та страхового відшкодування регламентуються ст. 25 Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про страхування»: здійснення страхових виплат і виплата страхового відшкодування проводиться страховиком згідно з договором

страхування або законодавством на підставі заяви страхувальника (його правонаступника або третіх осіб, визначених умовами страхування) і страхового акта (аварійного сертифіката), який складається страховиком або уповноваженою ним особою (аварійним комісаром) у формі, що визначається страховиком.

Страхова компанія «УПСК» створена в 1992 році і більш ніж за 24 роки бездоганної роботи стала однією з провідних страхових компаній України. СК «УПСК» представлена на всій території України і має 75 відокремлених структурних підрозділів. Діяльність Компанії здійснюється на підставі отриманих згідно з Законами України ліцензій і надає страхові послуги з 20-ти видів добровільного та 16 видів обов'язкового страхування. СК UPSK є асоційованим членом Моторного (транспортного) страхового бюро України (МТСБУ) та одним із лідером на ринку обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів. За показниками МТСБУ входить в ТОП-5, за сумою отриманих страхових премій по даному виду страхування.

Страхові платежі, отримані ПрАТ «УПСК» за 2012-2016 рр. не мали чіткої тенденції та змінились незначно. Найменше страхових платежів отримала компанія у 2014 р. - 323117,7 тис.грн., найбільше - у 2016 р. - 397086,0 тис.грн.

При цьому страхові виплати мали чітку тенденцію зростання - з 64921,4 тис.грн. у 2012 р. до 134185,6 тис.грн. у звітному 2016 р. - зростання виплат, які здійснила компанія склало більше ніж 2 рази. за аналізуємий період статутний капітал ПрАТ «УПСК» не змінився і складав 100 млн.грн. Страхові резерви, які формувала компанія з 2012 по 2016 р.р. зменшились на 10,5%, а активи, навпроти, зросли на 18,11%.

У 2016 році ПрАТ «УПСК»:отримала сумарно страхових премій 379,1 млн. грн.; виплати склали 134,2 млн. грн.; було укладено договорів страхування - 3 003888 договорів, в тому числі: зі страхувальниками-фізичними особами -734039 договорів та зі страхувальниками-юридичними

особами -2269849 договорів. Отримані страхові премії по КАСКО у 2016 р. проти 2012 р. зменшились на третину, як і виплачені страхові виплати. Провівши аналіз динаміки валових страхових платежів за полісами ОСЦПВ в ПрАТ «УПСК» можна прослідити впевнене збільшення валових надходжень за полісами ОСЦПВ (на 80% з 2012 до 2016 р.). За аналізуємий період доля ринку ОСЦПВ, що займає компанія, збільшилась майже в половину і наприкінці 2016 року склала – 5,53. Виплачені страхові відшкодування по страховим випадкам теж значно зросли за аналізуємий період - зростання у 2016 р. проти 2012 р. склало 106,2%, що забезпечило збільшення показника рівня виплат - на 14,5%.

Однією з найбільш поширених проблем українського страхування є низький рівень якості обслуговування клієнтів на етапі взаємодії з представниками страхових компаній. У багатьох випадках саме контакти з представниками продають підрозділів, відділів врегулювання збитків або служб підтримки клієнтів страхової компанії породжують негативне ставлення не тільки до конкретної страхової компанії, але і до інституту страхування в цілому. Прикладами подібного роду можуть бути низький рівень культури спілкування співробітників страхової компанії з клієнтом, неувага до потреб страхувальників і неповне або несвоєчасне виконання зобов'язань, прийнятих на себе страховиком. Однією з вагомих проблем для страхових компаній є автомобілі які зареєстровані в інших країнах, адже врегулювання збитків при настанні ДТП дуже складний процес. Вартість таких автомобілів менше ніж авто які зареєстровані в Україні. Однією з вагомих проблем для страхових компаній є автомобілі які зареєстровані в інших країнах, адже врегулювання збитків при настанні ДТП дуже складний процес. Вартість таких автомобілів менше ніж авто які зареєстровані в Україні. Врегулювання збитків є одним з найбільш важливих резервів збільшення прибутковості страхової компанії, особливо в області автострахування.

Список використаних джерел

1. Агеев Ш.Р., Васильев Н.М, Катырин С.Н. Страхование: теория, практика и зарубежный опыт. М.: Экспертное бюро, 2014.
2. Бабаев В.К. и др. Теория государства и права. Учебник. М.: Юрист, 2015.
3. Базилевич В.Д., Базилевич К.С. Страхова справа. – К.: Знання, 2012.- 352с.
4. Базилевич В.Д., Розвиток страхового ринку України – стратегічний фактор капіталоутворення // Фінанси України – 2012 - № 6 – с.43-49
5. Белых В.С., Кривошеев И.В. Страхование право. – М., 2012.
6. Белых В.С., Кривошеев И.В. Страхование право. Краткий учебный курс. М.: Норма, 2016.
7. Бондар І. Сучасний страховий ринок України // Вісник академії економічних наук України. - 2013. - №2. – С.12 – 15.
8. Борисова В.А., Огаренко О.В. Організаційно-економічний механізм страхування. — Суми: Довкілля, 2014. — 194 с.
9. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга первая. Общие положения. – М., 2010.
- 10.Василишин Р.Д., Кашенко О.Л., Борисова В.А. Економічні основи страхування. — Суми: Довкілля, 2012. — 412 с.
11. Вікторія Ковальова Аварія – донька євро протоколу/ Урядовий кур'єр. – 2011. – від 21 вересня 2012 року. – с.6
- 12.Внукова Н.М., Успенко В.І., Временко Л.В., Кондратенко Д.В. Страхування: теорія та практика: Навч.-метод. посібник // Наталія Миколаївна Внукова (заг.ред.). — Х.: Бурун Книга, 2014. — 371с.
- 13.Вовчак О.Д Страхова справа: Підручник. – К.: Знання, 2011. – 391с.
- 14.Вовчак О.Д. Страхові послуги: Навч. посіб. // О.Д.Вовчак, О.І.Завійська. - Л.: "Компакт - ЛВ", 2013. - 656 с.
15. Волков И.Г. Автокомби в действии // - 2016.- № 10. - с. 48-50.

16. Волков И.Г., Яковлева Л.В. О новых правилах страхования транспортных средств // - 2015.- №2.
17. Волошина А.П. Перспективи розвитку українського ринку перестрахування, — К.: Знання, 2012.- 44с.
18. Г.С. Сіліна Ринок авто страхування України: стан, проблеми розвитку та шляхи їх розв'язання в сучасних умовах/ Вісник Дніпропетровського університету . – 2010. - № 4(3). – с.49 – 53
19. Гаманкова О.О., Артюх Т.М., Горянська С.В., Мурашко О.В., Кривошлик Т.Д. Страхування: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни. — К.: КНЕУ, 2000. — 118 с.
20. Гаража В.С. Автоинспекция. Информация ГАИ. - К.: Автодор, 2016. - № 8.
21. Гарматій Т. Проблеми розвитку ринку страхових послуг в Україні // Фінанси України – 2014 - № 10 – с.19-23
22. Гарматій Т. Проблеми розвитку страхового ринку України. —«Банківська справа», №5 2006.
23. Говорушко Т.А.. Страхові послуги: Навч. посібник/— К.: Центр учбової літератури, 2015. – 376с.
24. Голушко Г.К. К вопросу о правовом регулировании страхования // Страховое дело. 2007. № 10.
25. Гончар Ю.Ю., Тараскіна Н.В., Криворучко Л.А. Проблеми шахрайства у сфері страхування та шляхи боротьби з ним/ Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики: зб. наук. Пр. – 2010. – № 1(8) ч.2. – с.73 – 76
26. Горбач Л.М. Страхова справа: Навч. посібник/— К.: КОНДОР, 2012. – 252с.
27. Гуминский И.П. Состояние, тенденции и проблемы урегулирования - 2016р.р..

28. Гутко Л. Страховий ринок України: стан, проблеми розвитку та шляхи їх вирішення // Економіка. Фінанси. Право. - К., 2012. - № 7. - С. 19
- економічних спеціальностей / Я. Шумелда. – Тернопіль: Джура, 2004. –
29. ДТП розслідує аварійний комісар // Україна-бізнес. - 2014. - № 50-51. - 28 грудня.
30. Ефимов С.Н. Деловая практика страхового агента и брокера. - М.: Страховой полис, ЮНИТИ, 2016. - 416 с.
31. Закон України «Про страхування» № 2745-III від 04.10.2001р.
32. Залетов О.А. Страхование в Украине (под ред. Слюсаренко О.А. д-р экон. наук), – К.: МА «BeeZone», 2012 – 452 с.
33. Івашина Г. Страховий ринок України перехідного періоду.— «Банківська справа», № 7 2015. К. Є. Турбина. – М.: Анкил, 2003 – 704 с.
34. Кінашук Л.Л. Страхування: теорія та практика проведення. — К.: Атіка, 2014. — 111 с.
35. Лебедева В. Страхование автомобиля: как за одну битую получить // Деньги. - 2016. - №4.
36. Лесик Л.М. Тенденції та проблеми розвитку ринку обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів в умовах економічної кризи/ Актуальні проблеми економіки. – 2010. - № 2(104). – с. 214 – 219
37. Мних М.В. Перестрахування: Посіб. - К.: Знання, 2004. - 96 с.
38. Осадець, Т.М. Артюх, О.О. Гаманкова та ін Страхові послуги: Підручник; Кер. Авт.. кол. Й наук. Ред.. проф.. С.С. Осадець і доц.. Т.М. Артюх. – К.: КНЕУ, 2012. – 464с.
39. Парламент і Кабінет Міністрів у ролі гальма // Україна-бізнес. - 2015. - №3. - 26 січня.
40. Петров Д.А. Страхование право: Учеб. пособие. – СПб., 2003. Польщі в 90-х роках XX століття // вісник ТАНГ. – 2001. - №15. – С.19-24.
41. Плешков А.П. Автотранспортное страхование: проблемы и перспективы развития. - М.: Финансы, 2015. - 197 с.

- 42.Плешков А.П., Теребус О.Н. Проблемы финансовой устойчивости в автотранспортном страховании // - 2014.
- 43.Про запровадження в Україні страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів // Україна-бізнес. - 2015. -№ 48-49. - 21 декабря.
- 44.Про затвердження Порядку погодження договорів перестрахування з перестраховиками — нерезидентами: Наказ Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України 21 січня 2005 р. № 19.
- 45.Про проект Закону України про внесення змін до деяких законодавчих актів України з питань страхування: Постанова Верховної Ради України від 29 листопада 2001 р. № 2852-III.
- 46.Про страхування: Закон України від 1996 р.Відомості Верховної Ради (ВВР). - 1996. - N 18. - С.78
- 47.Пустовійт Р.Ф., Супруненко О.М. Вплив фінансової нестабільності на розвиток автострахування в Україні/ Економічний вісник Черкаського державного технологічного університет. – 2012. - № 24. – с.11 – 16.
- 48.Рассолова Т.М. Страхование право. М., 2012.
- 49.Рахмилович В.А. Новые виды страхования в гражданском кодексе // Юридический мир. – 2007. – N 12.Серія: Юридичні науки. -2015. - Вип. 3. -Т.3.- С. 173-178
- 50.Сайт Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України.Режим доступу: <http://www.dfp.gov.ua/>
- 51.Сайт Ліги страхових організацій України Режим доступу: <http://uainsur.com/>
- 52.Сайт Моторного (транспортного) страхового бюро України Режим доступу: [. ru.mtsbu.kiev.ua/](http://ru.mtsbu.kiev.ua/)
- 53.Сплетухов Ю.А. «Место и роль государства в организации страхования в современных условиях». Финансы, №№ 9-10, 2009 г.

- 54.Супрун А.А Страхові послуги: Навч. посібник/., Т.О. Зайвенко. – Львів.: Магнолія 20012, 2013. – 248с.
- 55.Толстенко О.Ю. Державне регулювання страхування автомобільного транспорту в Україні та шляхи підвищення його ефективності/ <http://www.nbuv.gov.ua>
- 56.Толстенко О.Ю. Толстенко Методичні підходи до побудови ефективної системи автотранспортного страхування в Україні/ Економічний аналіз. – 2012. - № 4. – с.92 – 95
- 57.Турбина К. Современное понимание имущественных интересов, как объекта страхования // Финансы. – 2011. – N 11.
- 58.Фатєєва І.С. Цивільно-правові аспекти страхування транспортних засобів в Україні/ Наукові записки. Юридичні науки – 2012. – том 64. – с.106 – 109
- 59.Худяков А.И., Демидова Г.С., Худяков А.А. Основы страхового права: Учеб. пособие. Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2012; 224.
- 60.Чвертко Л.А. Особливості функціонування системи страхування Чекмарьова // Науковий вісник Херсонського державного університету.
61. Чекмарьова Л. Страхування професійної відповідальності адвоката / Л.
- 62.Шихов А.К. Страхование. Учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2012; 202-218.
- 63.Шихов А.К. Страхование право: Учеб. пособие. 4-е изд. перераб и доп. М., 2015.
- 64.Шумелда Я. Страхування. Навчальний посібник для студентів,2014.
- 65.Яворська Т. В. Страхові послуги: Навчальний посібник / Т. В. Яворська. –К.: Знання, 2015. – 360 с.
- 66.Яворська Т.В.. Страхові послуги: Навч. посібник/– К.: Знання, 2014.
- 67.<http://insurancetop.com/>
- 68.http://www.allianz.ua/modules/print/mod_print.php?pages=40&lang=ua
- 69.<http://www.info-works.com.ua/kursovi/strahuvannia/3559.html>

Д О Д А Т К И

